



**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO
9001:2008 DEPT. PURA BARUTAMA UNIT**

**INDOSTAMPING
KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

JOKO SUTRISNO

NIM. 2010-11-169

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2014

**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM)
ISO 9001:2008 DI PT. PURA BARUTAMA
UNIT INDOSTAMPING
KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Kudus, Maret 2014

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Noor Azis, S.E., M.M.

NIS. 0610701000001179

Mengetahui,

Dekan

Pembimbing I

Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, M.M.

NIS. 0610702010101022

Pembimbing II

Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M.M.

NIS. 0610702010101021

Dr. Supriyono, S.E., M.M.

NIS. 0610701000001176





KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat serta hidayahNYA sehingga skripsi yang berjudul “Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT. Pura Barutama Unit Indostamping Kudus” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program S1 di Universitas Muria Kudus dapat diselesaikan tepat waktu.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala jasa dan bantuan yang telah diberikan oleh pihak-pihak yang terkait selama penyelesaian skripsi ini, kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Noor Azis, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi serta nasehat selama proses perkuliahan.
4. Ibu Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Supriyono, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu serta tenaganya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan penjelasan kepada penulis dalam menyelesaikan serta penyempurnaan skripsi ini.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pengarahan selama penulis mengikuti perkuliahan.
6. Bapak Sunarto selaku *Top Management* dan Bapak Arizoni selaku *Management Representative* di PT. Pura Barutama Unit Indostamping yang telah memberikan dukungan serta ijin kepada penulis untuk melanjutkan studi.
7. Rekan-rekan karyawan PT. Pura Barutama Unit Indostamping yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

8. Ibu dan Ayah (alm) yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materiil serta do'anya demi selesainya studi saya.
9. Istri saya tercinta Sri Rejeki, S.E., M.M., yang selalu memberikan motivasi dan menemani serta membantu mengerjakan tugas-tugas kuliah sampai dengan selesai.
10. Bapak dan Ibu mertua saya yang telah mendukung dari awal sampai selesainya studi.
11. Kakak ipar saya Mbak Endang Wartini, S.Pd., yang telah membantu memberikan pinjaman buku-buku kuliah.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas ilmiah penelitian ini. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya kepada kita semua. Akhir kata penulis berharap karya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, Maret 2014

Penulis

Joko Sutrisno

2010-11-169



**PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001:2008
DI PT. PURA BARUTAMA UNIT INDOSTAMPING
KUDUS**

Joko Sutrisno

2010-11-169

Pembimbing 1: Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, M.M.
2: Dr. Supriyono, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Di era pasar bebas (*global market*), kepedulian pelanggan terhadap kualitas semakin meningkat. Industri manufaktur maupun jasa modern dihadapkan dengan tantangan yang berat. Konsumen sangat meningkatkan tuntutan mereka akan kualitas, dan kecenderungan ini akan diperkuat oleh tekanan persaingan di masa mendatang. Untuk memenuhi hal itu, maka salah satu cara yang dilakukan oleh manajemen PT. Pura Barutama Unit Indostamping Kudus dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Bukti dari komitmen tersebut adalah diraihnya sertifikat ISO 9001:2008 pada tahun 2011 dari PT. Mutu Certification International dengan nomor sertifikat QMS/319 dan dari BM Trada UKAS di Inggris dengan nomor sertifikat 8733.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan SMM ISO 9001:2008 di PT. Pura Barutama Unit Indostamping khususnya klausul 4 – 8 terutama sejak memperoleh sertifikat sampai dengan sekarang serta untuk menemukan faktor-faktor yang menjadikan kendala dalam mengimplentasikan SMM ISO 9001:2008. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data

primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan atau kuesioner serta data sekunder berupa dokumen hasil kegiatan penerapan SMM ISO 9001:2008 maupun referensi lain yang relevan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan SMM ISO 9001:2008 di PT. Pura Barutama Unit Indostamping telah memenuhi seluruh klausul yang dipersyaratkan dalam SNI ISO 9001:2008, Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan. Hal ini terbukti dari dokumen rekaman hasil kegiatan atas penerapan sistem yang ada di perusahaan telah menunjukkan kesesuaian dengan persyaratan-persyaratan tersebut. Sedangkan yang menjadi kendala dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 adalah; belum semua bagian memahami betul isi dari manual mutu, target sasaran mutu yang masih belum tercapai, implementasi dari prosedur tindakan korektif dan tindakan pencegahan belum berjalan optimal.

Adapun faktor yang menyebabkan adalah; penerapan sistem masih dianggap sebagai beban dan tambahan pekerjaan oleh beberapa bagian yang terlibat dalam penerapan sistem tersebut, kesadaran akan pentingnya penerapan SMM ISO 9001 bagi perusahaan yang masih kurang, penerapan sistem hanya bertujuan untuk mendapatkan sertifikat semata sehingga konsistensi menjadi tidak terjaga, serta belum adanya *punishment* untuk bagian yang tidak bisa mencapai target yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Kata kunci : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	6
1.3. Perumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Sejarah ISO 9001	8
2.2. Manajemen Kualitas / Mutu	11
2.3. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008	13
2.4. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	18
2.5. Tahapan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	19
2.6. Kerangka Pemikiran	25
2.7. Klausul dan Persyaratan Standar ISO 9001:2008	26
2.8. Penelitian Terdahulu yang Relevan	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Rancangan Penelitian	34
3.2. Lokasi Penelitian	36
3.3. Jenis dan Sumber Data	36
3.4. Populasi dan Sampel	37

3.5. Pengumpulan Data	39
3.6. Pengolahan Data	39
3.7. Analisis Data	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 45

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	45
4.2. Penyajian Data	62
4.3. Analisis Data	83
4.4. Pembahasan	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 95

5.1. Kesimpulan	95
5.2. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu	31
4.1 <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) PT. Pura Barutama Unit Indostamping	60
4.2 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan	73
4.3 Data Hasil Audit Internal	73
4.4 Tabulasi Hasil Kuesioner Klausul 4	76
4.5 Tabulasi Hasil Kuesioner Klausul 5	77
4.6 Tabulasi Hasil Kuesioner Klausul 6	79
4.7 Tabulasi Hasil Kuesioner Klausul 7	80
4.8 Tabulasi Hasil Kuesioner Klausul 8	82
4.9 Rekapitulasi Hasil Audit Eksternal Penerapan SMM ISO 9001:2008	83
4.10 Rekapitulasi Skor dan Kategori Hasil Kuesioner	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Proses	14
2.2 Kerangka Pikir Teoritis Penerapan SMM ISO 9001:2008 di PT. Pura Barutama Unit Indostamping	25
3.1 Situasi Sosial (<i>social situation</i>)	38
4.1 Struktur Organisasi Unit Indostamping	48
4.2 Contoh Aplikasi Foil Metalik	50
4.3 Contoh Aplikasi Foil Holografis	51
4.4 Contoh Aplikasi Foil Pigmen dan Mutiara	52
4.5 Contoh Aplikasi Foil Warna Ganda	52
4.6 Contoh Produk Window Film	53
4.7 Diagram Alur Bisnis Unit Indostamping	56
4.8 Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu Perusahaan	64
4.9 Komponen dalam Analisis Data	84
4.10 Grafik Realisasi Pencapaian <i>Waste</i> Produk Foil Th 2012 & 2013	85
4.11 Grafik Realisasi Pencapaian <i>Waste</i> Produk Window Film Tahun 2012 dan 2013	86
4.12 Grafik Realisasi Pencapaian <i>Customer Reject</i> Produk Foil dan Produk Window Film Tahun 2012 dan 2013	87
4.13 Grafik Efisiensi dan Pencapaian Kapasitas Produk Foil Th 2013	88
4.14 Grafik Efisiensi dan Pencapaian Kapasitas Produk Window Film Tahun 2013	89

DAFTAR SINGKATAN

QMS	: <i>Quality Management System</i>
SMM	: Sistem Manajemen Mutu
KAN	: Komite Akreditasi Nasional
UKAS	: <i>United Kingdom Accreditation Service</i>
NATO	: <i>North Atlantic Treaty Organization</i>
BSN	: Badan Standardisasi Nasional
SNI	: Standar Nasional Indonesia

